

Klachtenregeling Edusenca

1. Doel en uitgangspunten

Edusenca streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever een klacht heeft over een cursus, training, coaching of andere dienstverlening. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden behandeld en opgelost. De procedure is gericht op zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en een snelle afhandeling.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer of opdrachtgever over een handeling of nalaten van Edusenca of van een persoon die namens Edusenca werkt.

3. Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend via e-mail of per post, gericht aan:

Edusenca
t.a.v. P. den Heijer / R. Bits-Derksen
Brink 30
7411 BT Deventer
info@edusenca.nl

De klacht bevat in elk geval:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van de klacht
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of correspondentie

4. Behandeling van de klacht

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt behandeld door een van de maten van Edusenca die niet direct bij de klacht betrokken is. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de klager of bij betrokkenen. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke inhoudelijke reactie. Indien langere tijd nodig is, ontvangt de klager hierover bericht met een toelichting hierop en een vermelding wanneer de inhoudelijke reactie wel gegeven kan worden.

5. Externe geschilbeslechting

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde, zoals de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (indien van toepassing).

De uitspraak van deze externe partij is bindend voor Edusenca. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen afgehandeld.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct bij de klachtbehandeling betrokken zijn, hebben toegang tot de gegevens.

7. Registratie en bewaartermijn

Klachten worden schriftelijk geregistreerd en gedurende 2 jaar bewaard. De registratie bevat de klacht, de afhandeling en eventuele genomen maatregelen.

8. Evaluatie

Jaarlijks evalueert Edusenca de klachtenprocedure en -registratie, zodat deze waar nodig kan worden verbeterd.